



**GOBERNACION DE BOLIVAR**

INFORME DE VERIFICACION A LA ATENCION A LAS QUEJAS y RECLAMOS y A  
LA ADECUADA ATENCION A LOS DERECHOS DE PETICION EN LA  
ADMINISTRACION DEPARTAMENTAL DE BOLIVAR.

RESPONSABLE:  
OFICINA DE CONTROL INTERNO

**PRIMER SEMESTRE 2015**

CARTAGENA DE INDIAS D.T. y C., AGOSTO DE 2015

## **INFORME DE VERIFICACION A LAS QUEJAS, SUGERENCIAS, RECLAMOS y A LA ADECUADA ATENCION A LOS DERECHOS DE PETICION EN LA GOBERNACION DE BOLIVAR.**

El artículo 76 de la ley 1474 de julio 12 de 2011, establece que: La Oficina de Control Interno deberá ***vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular***; igualmente la circular externa N° 001 de octubre 20 de 2011 expedida por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno de las Entidades del Orden Nacional y Territorial, hace referencia al ***Seguimiento a la Atención adecuada a los Derechos de Petición.***

### **INFORME DE GESTION**

El presente informe contiene las Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR'S), recibidas en la Gobernación de Bolívar, durante el segundo semestre del año 2014, de las partes interesadas como son las entidades del Gobierno Nacional, Departamental, Territorial, Entidades Privadas y Comunidad en general.

### **MARCO LEGAL**

Constitución Política de Colombia, **Artículo 23**. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.

### **DECRETO 001 DE 1984 "CODIGO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO" Artículo 32**

Toda persona podrá ejercer el Derecho de Petición para garantizar sus derechos fundamentales ante organizaciones privadas con o sin personería jurídica, tales como sociedades, corporaciones, fundaciones, asociaciones, organizaciones religiosas, cooperativas, instituciones financieras o clubes.

**ACUERDO N°060 (30 de octubre de 2001) del Archivo General de la Nación.** Por el cual se establecen pautas para la administración de las comunicaciones oficiales en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas.

**LEY 962 DE JULIO 8 DE 2005.** Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos. Artículo 6°, 7°, 9°, 15 y 25.

**LEY 1474 DEL 12 DE JULIO DE 2011.** Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública. Art. 76

**CIRCULAR EXTERNA N°001 de octubre 20 de 2011,** expedida por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno de las Entidades del Orden Nacional y Territorial.

## **METODOLOGIA**

La Oficina de Control Interno deberá vigilar la atención a la prestación de los servicios a los ciudadanos, acorde con las normas legales vigentes. Para esto el informe semestral de evaluación a las Peticiones, Quejas y Reclamos, con corte a 31 de agosto de 2015, se presenta mediante el diligenciamiento y reporte de la matriz de seguimiento, las cuales presenta valoraciones cuantitativas y cualitativas.

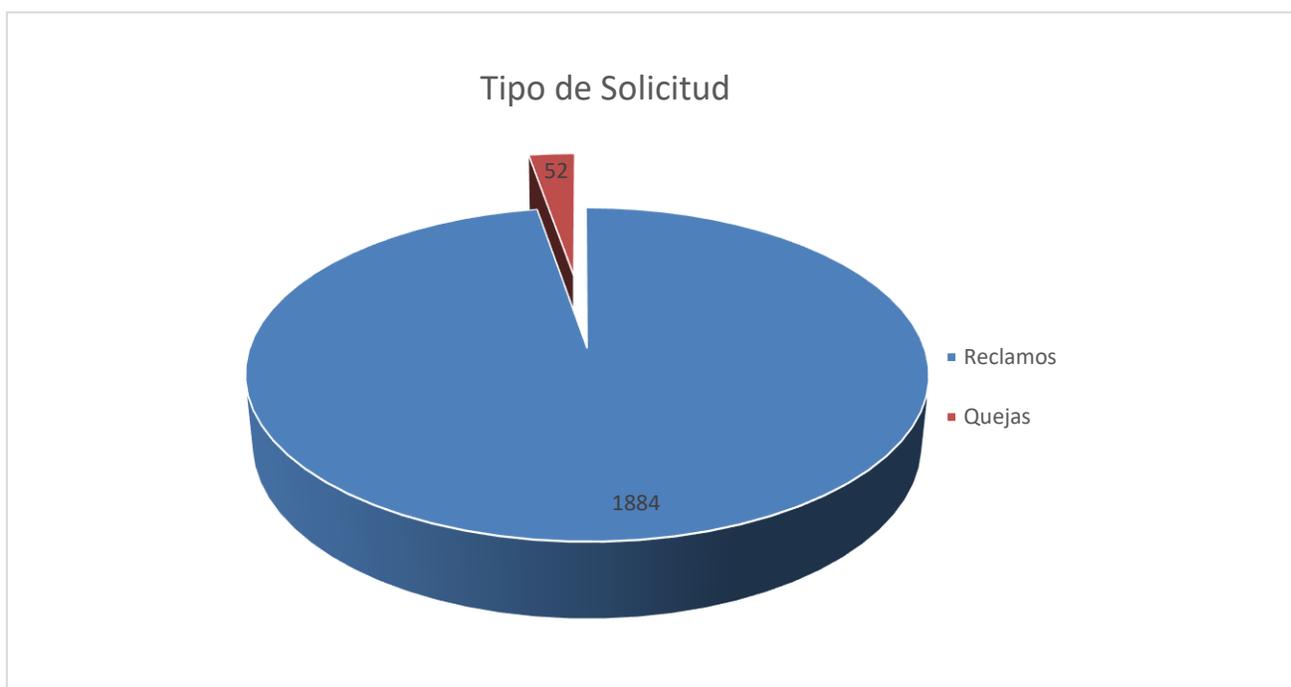
También permite verificar, las actividades desarrolladas en el marco del Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la corrupción y de acuerdo a los estándares establecidos en el Decreto 2641 de diciembre 17 de 2012, cuyos contenidos están expresados en el documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”, con lo cual se debe verificar e informar al grupo de Control Interno, de qué manera la Dirección de Gestión Institucional viene cumpliendo con las metas del Plan Institucional de Lucha contra la Corrupción y de Atención al Ciudadano para el periodo del 01 de enero al 31 de agosto de 2015.

## **RESULTADO DE LAS PQR´S**

Durante el periodo enero a agosto de 2015, se recibieron en la Gobernación de Bolívar un total de 1936 PQR´S, registrados a través del SIGOB, los cuales fueron direccionados desde la mesa de entrada de documentación de la oficina de Atención al Ciudadano, no se registró ningún derecho de petición a través del correo electrónico, medio donde también pueden acudir las partes interesadas para presentar sus peticiones, quejas, reclamos y sugerencias personalmente. También pueden hacerlo a través de la página web y por vía telefónica.

## TIPO DE SOLICITUDES RECIBIDAS

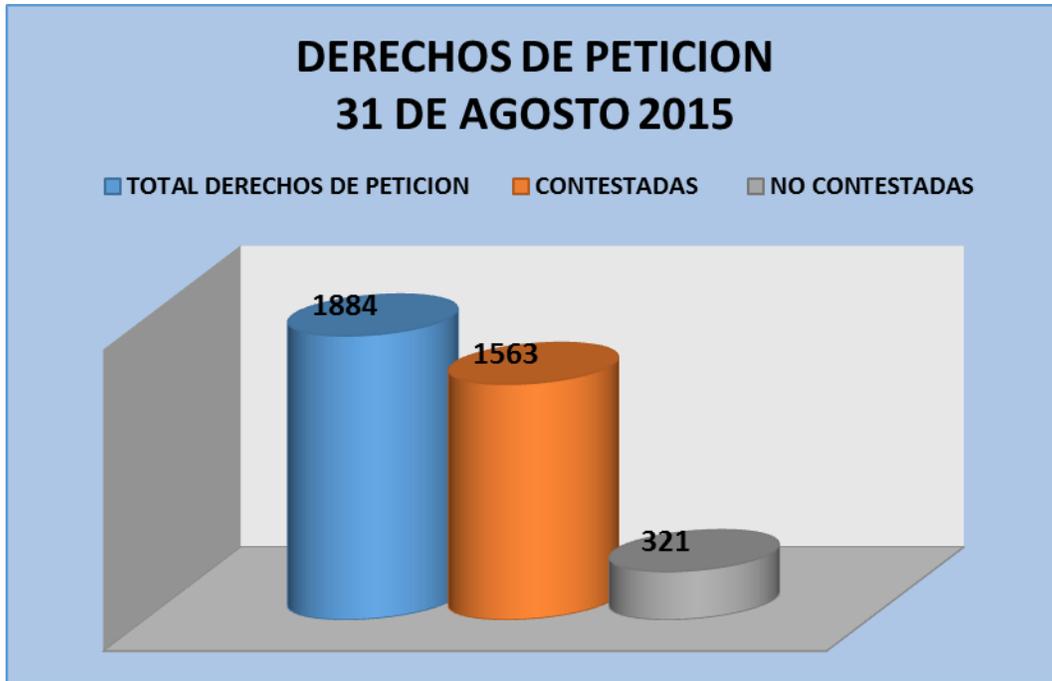
Del total de mil novecientas treinta y cuatro (1936) PQR'S recibidas, 1884 se concentran en Peticiones, correspondiendo al 97,3%, y 52 Quejas correspondiéndole el 2,7%. Es de anotar que no se registró ningún reclamo ante la Dirección Administrativa de Gestión Institucional - Unidad de Atención al Ciudadano, durante el primer semestre del año 2015 en la Gobernación de Bolívar, de acuerdo al informe presentado por la Asesora de la Unidad de Atención al Ciudadano.



## ESTADO DE LAS PQR'S

De las 52 QUEJAS radicadas, tenemos que 36 (treinta y seis) son de Organismos de Control direccionadas a la Oficina de Control Disciplinario, 2 (dos) para la Oficina de Control Interno, 10 (diez) para la Secretaría de Salud, 1 (una) para la Secretaría de Hábitat, 2 (dos) para el grupo de Asistencia a Municipios y 1 (una) para el Grupo de Servicios Generales.

De los 1884 Derechos de Petición registrados a fecha de corte 31 de agosto de 2015, fueron tramitados y contestados 1563 (83%) y en trámite, por resolver y sin responder: 321 Peticiones (17% del total).

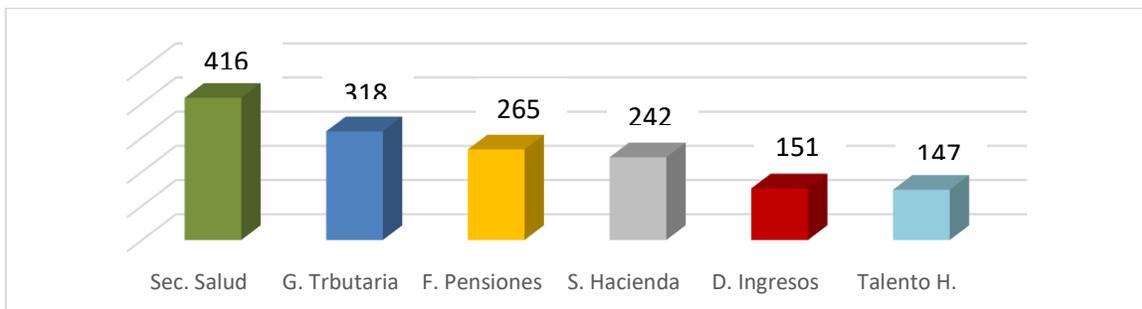


### PQR´S POR MEDIO DE RECEPCION

La siguiente clasificación hace referencia al medio más utilizado para presentar las PQR´S y muestra la preferencia de los usuarios por la Oficina de Atención al Ciudadano, las cuales en nuestro caso se reciben a través de la mencionada oficina que forma parte de la Dirección Administrativa de Gestión Institucional.

### DEPENDENCIAS CON MAYOR NÚMERO DE PQR´S RECIBIDAS

Las dependencias que más recibieron PQR´S fueron en su orden la Secretaría de Salud con 416, Grupo de Gestión Tributaria con 318, Fondo Territorial de Pensiones con 265, Secretaría de Hacienda con 242, Dirección Financiera de Ingresos con 151 y Dirección Administrativa de Talento Humano 147.



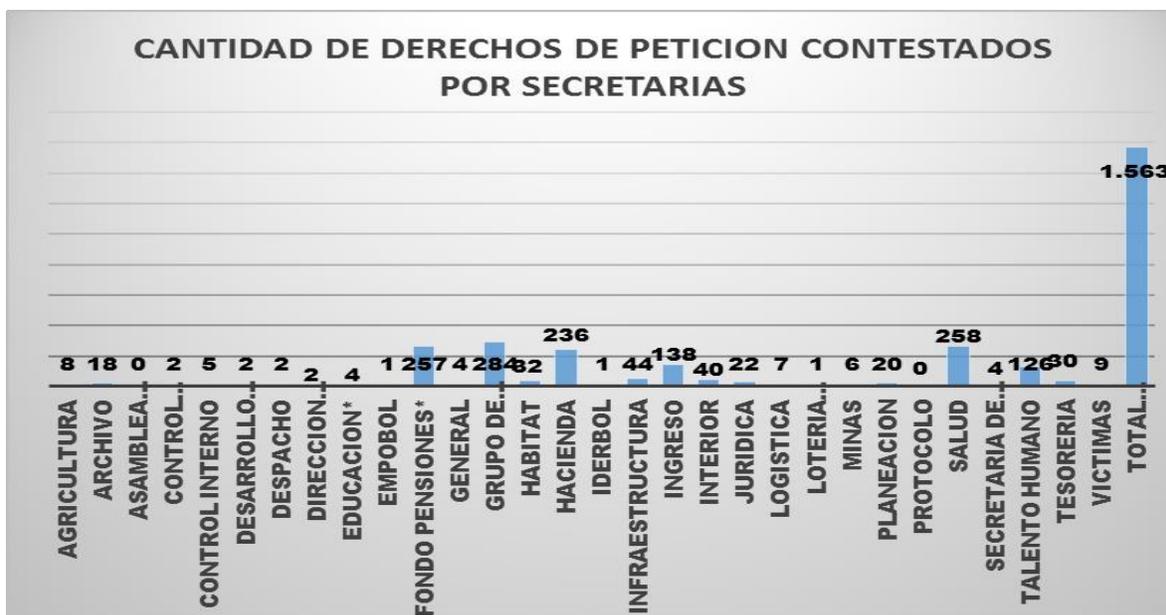
A continuación se indica la totalidad de los Derechos de Petición entre enero y agosto de 2015, debidamente discriminados.

<b>TABLA GENERAL DE DERECHOS DE PETICION ENERO - AGOSTO DEL 2015</b>				
SECRETARIA	TOTAL DERECHOS DE PETICION	CONTESTADAS	NO CONTESTADAS	NO CONTESTADAS - PLAZO VIGENTE
AGRICULTURA	8	8	0	0
ARCHIVO	18	18	0	0
ASAMBLEA DEPARTAMENTAL	1	0	1	0
CONTROL DISCIPLINARIO	2	2	0	0
CONTROL INTERNO	5	5	0	0
DESARROLLO SOCIAL	2	2	0	0
DESPACHO	2	2	0	0
DIRECCION SEGURIDAD CIUDADANA	2	2	0	0
EDUCACION*	58	4	54	3
EMPOBOL	1	1	0	0
FONDO PENSIONES*	265	257	8	5
GENERAL	5	4	1	0
GRUPO DE GESTION TRIBUTARIA	318	284	34	12
HABITAT	33	32	1	1
HACIENDA	242	236	6	2
IDERBOL	1	1	0	0
INFRAESTRUCTURA	48	44	4	1
INGRESO	151	138	13	4
INTERIOR	43	40	3	1
JURIDICA	26	22	4	0
LOGISTICA	13	7	6	0
LOTERIA MILLONARIA	1	1	0	0
MINAS	10	6	4	0
PLANEACION	20	20	0	0
PROTOCOLO	1	0	1	0
SALUD	416	258	158	13
SECRETARIA DE TRANSITO	4	4	0	0
TALENTO HUMANO	147	126	21	3
TESORERIA	30	30	0	0
VICTIMAS	11	9	2	0
<b>TOTAL GOBERNACION DE BOLIVAR</b>	<b>1.884</b>	<b>1.563</b>	<b>321</b>	<b>45</b>
<b>% DE EFECTIVIDAD</b>		<b>82,96</b>	<b>17,04</b>	

Gráfica: Derechos de Petición TOTAL en cifras.



Gráfica: Derechos de Petición CONTESTADOS en cifras



**Gráfica: Derechos de Petición NO CONTESTADOS en cifras**



### **OPORTUNIDAD DE LAS RESPUESTAS A LAS PQR'S**

Durante el periodo comprendido entre el 01 de enero y el 31 de agosto de 2015, se dio respuesta a 1563 Derechos de Petición, No se respondieron 321 Peticiones.

### **SECRETARÍAS QUE RESPONDIERON AL REQUERIMIENTO**

Del total de Derechos de Petición reportados, se observa que las Dependencias que mayor cantidad de requerimientos respondieron durante el periodo comprendido entre 01 de enero y el 31 de agosto de 2015, fueron el Grupo de Gestión Tributaria con 284, seguidos de la Secretaría de Salud con 258, Fondo Territorial de Pensiones con 257 y Secretaria de Hacienda con 236.

Así mismo se observa que las dependencias con mayor número de Derechos de Petición NO CONTESTADOS son la Secretaria de Salud con 158 y la Secretaria de Educación con 54 requerimientos pendientes.

## **ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS O DE MEJORA**

Una vez recibida la información por parte de la Asesora de la Unidad de Atención al Ciudadano, se solicitará a las Secretarías y demás Dependencias de la Administración Departamental, se tomen las medidas pertinentes para dar respuesta veraz y oportuna a los Derechos de Petición que a cada una les compete y deberán aportar copia de la respuesta suministrada al peticionario. Para lo cual se les otorgará un término perentorio de dos (2) días y deberá explicar las razones de hecho y de derecho por la demora en brindar la correspondiente respuesta.

**OBSERVACIÓN:** La Dirección Administrativa de Gestión Institucional no evidenció en los informes que presenta semestralmente al Asesor Grupo Administración del Riesgo, la información relacionada con el cumplimiento de los términos, toda vez que no describe en los cuadros presentados si las peticiones se encuentran dentro del término o si por el contrario estos están vencidos al momento de dar respuesta al peticionario y así mismo las que se encuentran no contestadas.

## **CONCLUSIONES:**

- ✓ Responder las peticiones de acuerdo a las normas legales vigentes, garantizando medios de comunicación que permitan mayor confianza, credibilidad y la comunicación necesaria entre los usuarios y la Entidad.
- ✓ Realizar seguimiento a los funcionarios enlaces de las diferentes dependencias encargados de dar trámite a las peticiones de los peticionarios, en relación al trámite que se les debe dar a las PQR's.
- ✓ Adjuntar en los cuadros y graficas de los informes, campos que permitan evidenciar el cumplimiento de los términos, a fin de establecer si las PQR se encuentran dentro del término o si por el contrario estos están vencidos al momento de dar respuesta al peticionario, logrando de esta manera tener más información en el momento del seguimiento y control.
- ✓ Como quiera que las entidades públicas deberán tener en su página web un link para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los presuntos hechos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, así como las respectivas sugerencias, se requiere lo antes posible realizar las verificaciones necesarias para que los usuarios puedan darle aplicación efectiva al mismo.
- ✓ Realizar el cierre inmediato de las quejas en el mismo momento que se envía la respuesta al usuario, sin necesidad de esperar el seguimiento y control para hacerlo.



- ✓ Realizar mesas de trabajo con los funcionarios de enlace de las dependencias de la Gobernación de Bolívar, a cerca de las Quejas, Peticiones y Reclamos, que se vienen presentando, a fin de implementar acciones preventivas que garanticen las respuestas oportunas a los peticionarios y evitar acciones legales por parte de los mismos en contra de la Gobernación.